

Dal processo alla procedura: tracciare il flusso delle informazioni

Presentazione: La soddisfazione del cliente ha origine, in gran parte, dai processi interfunzionali. Non possiamo però dare per scontato che soggetti diversi per competenza e metodi, riescano ad interagire verso un obiettivo comune, diverso dal proprio. Diventa quindi cruciale guidarli a mettere a punto una comunicazione interna operativa che faccia chiarezza sui singoli ruoli e sulle relazioni.

In questa ottica il processo va visto sotto una luce diversa: gioco di squadra.

Per raccontare cosa deve accadere nel processo lo strumento più calzante è il diagramma di flusso interfunzionale che, in forma sintetica e immediata, mette in evidenza: la composizione del gruppo di processo, i compiti di ogni soggetto e il passaggio di informazioni.

Il metodo ZoomUp nasce per guidare le persone a disegnare il diagramma di flusso che diventa il cuore della procedura.

Metodologia didattica Il percorso si articola in una parte teorica e una applicativa dedicata all'utilizzo del linguaggio grafico.

Destinatari: Tutti i livelli dell'organizzazione. Liberi professionisti. Studenti. Consulenti.

Durata: 4 ore

Programma:

- 1. Lavorare per processi**
 - Il gioco di squadra
 - La trasformazione
 - Il passaggio di informazioni
- 2. Il servizio come processo**
 - L'interazione
 - Il ruolo di cliente
 - Il contributo della comunicazione
- 3. Raccontare il processo**
 - Il metodo ZoomUp
 - Il linguaggio grafico
- 4. La documentazione del processo**
 - Procedura
 - Istruzioni
 - Modulistica

LABORATORIO Disegnare il diagramma di flusso interfunzionale

Orario: Il corso inizia alle ore 14.00, finisce alle 18.00

Materiale didattico:

- Slide
- Dispensa Laboratorio
- E-book "Comunicazione interna e processo" di E. Leonardi, Franco Angeli, 2020

Docente: Erika LEONARDI



Corso B040

Dal processo alla procedura: tracciare il flusso delle informazioni

COGNOME:..... NOME:.....
QUALIFICA:..... SETTORE:.....
AZIENDA:..... INDIRIZZO:.....
CAP:..... CITTÀ:..... CELL.
TELEFONO:..... FAX:..... E-MAIL.....
ASSOCIAZIONE TERRITORIALE..... SOCIO: Individuale Collettivo
Date Previste 2021: 05 OTTOBRE

Quota di partecipazione per i **non soci**: € 160,00+iva (€ 195,20 iva inclusa) **ON-LINE: € 130,00+iva (€ 158,60 iva inclusa)**
Quota di partecipazione per i **soci Aicq**: € 120,00 + IVA (€ 146,40 IVA inclusa) **ON-LINE: € 90,00+iva (€ 109,80 iva inclusa)**

È possibile effettuare l'iscrizione all'Associazione contestualmente all'iscrizione al corso.

Intestazione della Fattura (tutti i dati sono obbligatori):

Nome/Società.....
Indirizzo:.....CAP:.....
Città:.....Prov.....P.IVA.....C.F.....
Codice destinatario e-fattura: Rif. OdA:.....

Condizioni generali iscrizioni, annullamenti, conferme

1. La scheda di iscrizione ai corsi (disponibile sul sito www.aicqci.it) dovrà essere compilata e inviata via fax o e-mail alla PROGETTO QUALITÀ 2000 SRL almeno una settimana prima dell'inizio del corso (chiusura delle iscrizioni), insieme alla copia della ricevuta di pagamento della quota. Iscrizioni successive a tale data saranno accettate solo se vi sia disponibilità di posti.
2. Eventuali rinunce devono essere comunicate per iscritto tramite fax o e-mail (si prega di conservare la conferma della ricezione) entro e non oltre i tre giorni lavorativi antecedenti la data di inizio del corso. Per le rinunce pervenute oltre tale termine o in caso di mancata partecipazione, è previsto il pagamento della quota intera del corso. E' possibile sostituire il partecipante con un collega, in tal caso deve esserne data comunicazione almeno un giorno prima dell'avvio del corso.
3. La quota di partecipazione dà diritto ai coffee - break ed al materiale didattico.
4. I Corsi sono svolti attraverso presentazioni in aula, con proiezione di slides e riferimenti a casi pratici.
5. La conferma dello svolgimento e la sede di ciascun Corso verranno comunicati una settimana prima dell'inizio del corso ai singoli interessati.
6. I Corsi si terranno, in funzione del numero di partecipanti, presso la sede dell'Associazione o in strutture appositamente attrezzate per corsi, convegni e congressi, a Roma.
7. Il corso può essere annullato per cause di forza maggiore e se, al momento della chiusura delle iscrizioni, non si è raggiunto il numero minimo di prenotazioni. In tal caso somme eventualmente versate a titolo di iscrizione verranno restituite.
8. Come riconoscimento della partecipazione al Corso verrà rilasciato un attestato di frequenza.
9. Per i Corsi per i quali è previsto un esame finale, in caso di superamento, verrà rilasciato un attestato specifico.

Modalità di pagamento:

- Accredito su conto corrente bancario N° 000006058X54 presso Banca Popolare di Sondrio
Agenzia 11 ABI 5696 CAB 03200 CIN Z IBAN: IT 11 Z 05696 03200 00000 6058X54, intestato a:
Progetto Qualità 2000 S.r.l.
- Assegno Bancario/Circolare intestato a:
Progetto Qualità 2000 S.r.l.

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs.196/03 e del Reg. UE 2016/679 La informiamo che i dati personali comunicati saranno raccolti e conservati a cura di PQ2000 srl ed utilizzati per: (a) l'invio di materiale amministrativo in attuazione del presente contratto e (b) l'invio di materiale promozionale per i fini generali di AICQ-CI e della sua società di servizi PQ 2000 Srl. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali forniti per gli scopi di cui al punto (a), è necessario; in caso di rifiuto del consenso per lo scopo (b) non vi sarà alcuna conseguenza. Titolare del trattamento dei dati è PQ2000 che garantisce il rispetto degli obblighi di legge. La informiamo inoltre che lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, cancellare, rettificare i Suoi dati o opporsi, per motivi legittimi, all'utilizzo degli stessi.

Data: _____

Firma: _____

Agg. del 29/01/2018